EFEKTIVITAS PELAYANAN AKTA KEMATIAN MELALUI APLIKASI SIBISA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA

Juan Benhard Siagian
NPP. 33.0082
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: juanbenhard03@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Piet Hein Pusung, M.Si
Email:

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research gap): *Improving the quality of public services is a strategic issue in governance, particularly in population administration services that are directly related to citizens' basic rights. The Sibisa application was introduced as a digital innovation to address administrative challenges in Medan City. However, during its implementation, various systemic and behavioral obstacles continue to emerge, such as lengthy processing times, technical failure within the application, low public digital literacy, and a high reliance on manual interventions. These issues result in a significant gap between the digital policy's objective of seamless public administration and the reality of suboptimal digital service execution.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze and evaluate the operational effectiveness of death certificate services through the Sibisa application at the Department of Population and Civil Registration of Medan City.* ***Method:*** *This study uses a qualitative descriptive approach. Data were gathered through intensive in-depth interviews with five primary key informants—including the Head of the Department, Secretary, Head of Utilization and Innovation, and active users—alongside non-participant field observations and an exhaustive review of institutional documentation. Data analysis was executed using dynamic qualitative data analysis techniques, comprising systematic data reduction, data display, and drawing verified conclusions, reinforced by triangulation across multiple data sources and technical collection methods.* ***Result:*** *The findings indicate that the integration of the Sibisa application has not fully satisfied the comprehensive dimensions of organizational effectiveness based on Gibson's theory. From a productivity perspective, while the application manages to structure digital inputs, the actual output remains constrained by rigid backend verifications and frequent server errors. In terms of service quality, responsiveness and physical reliability are heavily hampered by system glitches, causing a regression where citizens are forced to visit physical offices to rectify digital application errors. Efficiency goals are compromised because technical processing delays create additional temporal and transport costs for applicants. Furthermore, community adaptability is exceptionally polarized, where the elderly and less tech-savvy populations display significant resistance and friction toward digital migration. This structural gap, combined with persistent back-end operational duplication, culminates in volatile public satisfaction and a decline in overall application usage.* ***Conclusion:*** *This study concludes that the implementation of death certificate services through the*

Sibisa application at the Department of Population and Civil Registration of Medan City has been suboptimal and ineffective. To bridge these operational deficiencies, the department must structurally overhaul its database integration, enhance app system infrastructure to eradicate technical errors, expand localized digital literacy campaigns, and formalize continuous human resource training to eliminate operational redundancies between digital and manual processing systems.
Keywords: *Adaptability; Death Certificate; Effectiveness; Public Service Quality; Sibisa Application.*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/*Research gap*): Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan isu strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan yang berkaitan langsung dengan hak dasar masyarakat. Penulis berfokus pada permasalahan masih ditemukannya berbagai kendala operasional dalam implementasi Aplikasi Sibisa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, seperti proses penyelesaian yang memakan waktu lama, ketidakandalan sistem yang kerap mengalami kendala teknis (*server error*), rendahnya tingkat adaptasi teknologi oleh masyarakat khususnya kalangan lansia, serta beban kerja ganda bagi aparatur yang harus melayani sistem *online* dan manual sekaligus. Hal ini menimbulkan kesenjangan yang nyata antara tujuan kebijakan digitalisasi adminduk untuk menciptakan pelayanan yang cepat, transparan, dan efisien dengan kenyataan di lapangan yang masih diwarnai oleh kebingungan pengguna dan perlunya kehadiran fisik masyarakat ke kantor dinas untuk memperbaiki kesalahan data aplikasi. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan akta kematian melalui aplikasi Sibisa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Provinsi Sumatera Utara. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap 5 informan kunci (Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Tim Kerja Lingkup Inovasi Pelayanan, serta masyarakat pengguna layanan), observasi lapangan non-partisipan secara langsung pada alur pelayanan digital, dan dokumentasi berkas kelembagaan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan yang diuji keabsahannya menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan akta kematian melalui Aplikasi Sibisa belum sepenuhnya efektif berdasarkan lima dimensi organisasi. Pada dimensi produktivitas, pencapaian target penerbitan dokumen masih terhambat oleh proses verifikasi berlapis di tingkat internal dan ketidaklengkapan berkas digital yang diunggah masyarakat. Pada dimensi kualitas layanan, keandalan sistem sangat rendah karena seringnya terjadi gangguan teknis pada aplikasi, yang diperparah oleh waktu penyelesaian yang tidak menentu sehingga memaksa masyarakat melakukan klarifikasi fisik ke kantor. Pada dimensi efisiensi, penghematan biaya dan waktu belum tercapai secara signifikan karena masyarakat tetap mengeluarkan biaya transportasi untuk mengunjungi kantor akibat sistem yang belum sepenuhnya *paperless*. Pada dimensi adaptabilitas, terjadi polarisasi adaptasi di mana aparatur telah mampu mengoperasikan sistem dengan baik namun masyarakat rentan mengalami kebingungan teknis. Akibatnya, pada dimensi kepuasan masyarakat, terjadi penurunan kepercayaan publik yang berimplikasi pada penurunan tren pemanfaatan aplikasi Sibisa untuk pengurusan akta kematian. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan akta kematian melalui aplikasi Sibisa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan belum berjalan dengan efektif. Adapun saran penelitian ini yakni perlunya melakukan pembaruan infrastruktur server aplikasi guna menghilangkan gangguan teknis, mempercepat standardisasi waktu

penyelesaian dokumen, mengintegrasikan sistem verifikasi agar benar-benar *paperless* tanpa mengharuskan masyarakat datang ke kantor, serta menggencarkan edukasi dan pendampingan literasi digital adminduk secara masif di tingkat kecamatan dan kelurahan di Kota Medan.
Kata kunci: Adaptabilitas; Akta Kematian; Inovasi Digital; Kualitas Pelayanan; Efektivitas.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik yang prima merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi informasi, pemerintah daerah dituntut untuk melakukan transformasi digital dalam sistem pelayanan publik mereka guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Di Indonesia, salah satu sektor pelayanan publik yang paling krusial dan bersentuhan langsung dengan hak-hak sipil dasar masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan (Andersson et al., 2025). Administrasi kependudukan bukan sekadar pencatatan sipil formal, melainkan dasar hukum bagi pemenuhan hak-hak konstitusional warga negara, seperti akses terhadap bantuan sosial, jaminan kesehatan, pendidikan, perbankan, dan perlindungan hukum. Oleh karena itu, efektivitas pengelolaan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, hingga Akta Kematian menjadi tolak ukur penting bagi keberhasilan kinerja pemerintah daerah dalam melayani masyarakat (Owen et al., 2025).

Kota Medan sebagai salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia memiliki dinamika kependudukan yang sangat tinggi dan kompleks. Dengan jumlah penduduk yang besar dan laju pertumbuhan yang terus meningkat setiap tahunnya, beban kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan dalam memproses dokumen kependudukan menjadi sangat masif. Salah satu dokumen pencatatan sipil yang memiliki urgensi tinggi namun seringkali diabaikan oleh masyarakat adalah akta kematian (He et al., 2025). Akta kematian berfungsi sebagai bukti hukum autentik bahwa seseorang telah meninggal dunia, yang diterbitkan oleh instansi pelaksana pencatatan sipil. Pentingnya akta kematian tidak hanya berdampak pada keakuratan data statistik kependudukan nasional, tetapi juga sangat krusial bagi ahli waris untuk mengurus berbagai keperluan hukum dan keperdataan, seperti pembagian warisan, klaim asuransi, pencairan dana pensiun, penghentian jaminan kesehatan (BPJS), hingga penghapusan nama dari daftar pemilih tetap (DPT) dalam pemilihan umum agar tidak terjadi penyalahgunaan data (Rane et al., 2020).

Guna mengatasi penumpukan antrean fisik di kantor dinas, memotong birokrasi yang berbelit-belit, serta meminimalisir praktik percaloan dan pungutan liar, Pemerintah Kota Medan melalui Disdukcapil meluncurkan sebuah inovasi digital berupa Aplikasi Sibisa (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Medan). Aplikasi ini dirancang agar masyarakat dapat mengajukan permohonan berbagai macam dokumen kependudukan, termasuk akta kematian, secara daring (*online*) dari rumah tanpa harus mengorbankan waktu untuk mengantre berjam-jam di kantor pelayanan (McCaw-Binns et al., 2015). Transformasi dari sistem konvensional menuju sistem digital ini selaras dengan amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring yang kemudian disesuaikan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023, serta di tingkat lokal diatur melalui Peraturan Walikota Medan Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring dan Pemanfaatan Data Kependudukan. Kebijakan ini diharapkan mampu membawa lompatan performa yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik di Kota Medan (Pabisa, 2024).

Namun demikian, peralihan dari sistem manual ke sistem digital tidak selalu berjalan mulus di lapangan. Meskipun Aplikasi Sibisa telah diimplementasikan selama beberapa tahun, kenyataan menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan akta kematian melalui platform ini masih jauh dari kata

optimal. Berdasarkan data operasional dan observasi awal, volume pengurusan akta kematian di Kota Medan sepanjang periode awal tahun menunjukkan angka yang fluktuatif namun signifikan, yakni berkisar antara 1.520 hingga 1.585 dokumen per bulan (Hutasoit, 2023). Kendati angka pengajuan ini cukup besar, persentase penyelesaian dokumen secara tepat waktu melalui Aplikasi Sibisa masih mengalami hambatan. Banyak masyarakat yang mengeluhkan lambatnya proses verifikasi berkas, aplikasi yang sering mengalami kegagalan sistem (*crash/server error*), serta kurangnya kejelasan panduan alur pelayanan digital. Ketidakstabilan sistem aplikasi ini menyebabkan terjadinya penumpukan berkas digital (*backlog*) di sistem internal aparatur, yang pada akhirnya memicu ketidakpuasan publik dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap efisiensi inovasi digital yang digagas pemerintah.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (*Research gap*)

Kesenjangan penelitian (*research gap*) dalam kajian ini terletak pada adanya kontradiksi yang tajam antara tujuan ideal dari kebijakan digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan dengan realita operasional pelaksanaan Aplikasi Sibisa di Disdukcapil Kota Medan. Secara konseptual dan regulatif, penerapan Aplikasi Sibisa ditujukan untuk memangkas jarak, menghemat biaya transportasi, menghilangkan waktu tunggu, dan menciptakan pelayanan yang *borderless* serta *paperless*. Namun, realita empiris menunjukkan terjadinya fenomena "digitalisasi setengah hati" (Prabowo, 2019). Masyarakat yang telah bersusah payah melakukan pendaftaran dan mengunggah berkas secara *online* melalui aplikasi Sibisa, pada akhirnya kerap kali diwajibkan untuk tetap datang secara fisik ke kantor Disdukcapil Kota Medan. Hal ini disebabkan oleh sistem verifikasi yang belum sepenuhnya terintegrasi secara otomatis, adanya keharusan membawa berkas fisik asli untuk pencocokan manual, serta maraknya penolakan berkas oleh sistem tanpa adanya penjelasan yang deskriptif dan solutif bagi pengguna (Hutasoit & Pribadi, 2023).

Selain itu, terdapat kesenjangan sosiologis dan teknologis yang signifikan. Dari aspek infrastruktur teknologi, sistem aplikasi Sibisa belum didukung oleh server yang memiliki keandalan tinggi, sehingga pada jam-jam sibuk aplikasi sering tidak dapat diakses (*down*). Dari aspek sumber daya manusia, terjadi kesenjangan literasi digital yang mendalam di kalangan masyarakat Kota Medan. Kelompok masyarakat yang berusia lanjut (*elderly*) atau mereka yang memiliki keterbatasan akses terhadap perangkat *smartphone* memandang aplikasi Sibisa bukan sebagai kemudahan, melainkan sebagai beban atau hambatan baru yang membingungkan. Sementara dari sisi internal instansi, aparatur Disdukcapil menghadapi beban kerja ganda (*double workload*). Mereka dituntut untuk menyelesaikan tumpukan dokumen yang masuk melalui saluran digital Sibisa, namun di saat yang sama harus melayani antrean masyarakat yang datang langsung ke kantor karena frustrasi menghadapi eror pada aplikasi. Kesenjangan-kesenjangan inilah yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini untuk dieksplorasi secara kritis guna menilai sejauh mana tingkat efektivitas organisasi yang sesungguhnya telah dicapai (Kansil & Hein Pusung, 2021).

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian mengenai efektivitas pelayanan akta kematian melalui Aplikasi Sibisa ini memiliki urgensi yang sangat mendesak dari tiga perspektif utama, yaitu urgensi keilmuan, urgensi pemecahan masalah praktis, dan urgensi bagi pengambil kebijakan. Secara keilmuan, penelitian ini penting dilakukan saat ini untuk memperkaya khazanah kajian ilmu pemerintahan terapan, khususnya mengenai evaluasi inovasi daerah dan implementasi *e-government* di tingkat lokal. Transformasi digital dalam birokrasi seringkali hanya dinilai dari aspek kuantitas ketersediaan aplikasi, namun abai dalam mengukur efektivitas subtansial dan adaptasi perilaku organisasi. Penelitian ini hadir untuk

mengisi ruang kosong tersebut dengan menganalisis kegagalan dan keberhasilan interaksi antara teknologi, manusia, dan prosedur pelayanan publik.

Secara praktis dan sosial, jika penelitian ini tidak dilakukan dan hambatan pada Aplikasi Sibisa dibiarkan tanpa evaluasi yang mendalam, maka dampak buruknya akan sangat merugikan masyarakat dan negara. Keterlambatan dan kegagalan dalam pengurusan akta kematian akan menyebabkan data makro kependudukan Kota Medan menjadi tidak akurat. Data kematian yang tidak terlaporkan secara *real-time* berpotensi memicu kerugian keuangan negara akibat penyaluran program bantuan sosial, dana pensiun, dan fasilitas BPJS Kesehatan yang salah sasaran kepada orang yang sebenarnya telah meninggal dunia. Selain itu, akurasi DPT (Daftar Pemilih Tetap) untuk Pemilu dan Pilkada akan terdistorsi, yang dapat memicu konflik politik akibat pemanfaatan suara dari warga yang sudah wafat. Bagi pengambil kebijakan di Pemerintah Kota Medan, hasil penelitian ini memberikan potret objektif dan rekomendasi strategis berbasis data empiris untuk melakukan pembenahan total terhadap arsitektur Aplikasi Sibisa, manajemen SDM aparatur, dan strategi komunikasi publik dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan.

1.4. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat posisi teoritis dan menjamin keaslian tulisan, peneliti melakukan penelusuran terhadap beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan lokus dan fokus kajian digitalisasi pelayanan publik. Pertama, penelitian oleh (Katili, 2020) tentang evaluasi efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring di Jawa Barat menunjukkan bahwa faktor utama keberhasilan pelayanan digital ditentukan oleh kestabilan jaringan internet dan kompetensi operator desa. Kedua, studi yang dilakukan oleh (Syahrani et al., 2025) mengenai implementasi *e-government* di Kota Surabaya menyimpulkan bahwa tingginya partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi layanan publik sangat dipengaruhi oleh kemudahan antarmuka (*user interface*) aplikasi dan kecepatan respons petugas dalam memproses aduan. Ketiga, penelitian (Pamungkas dan Kholilah, 2024) berfokus pada efektivitas pelayanan akta kelahiran *online* di Kabupaten Sleman yang menemukan bahwa integrasi data antara rumah sakit bersalin dengan Disdukcapil mempercepat proses penerbitan dokumen hingga 80%.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh (Syaputra, 2019) mengenai hambatan pelayanan adminduk daring di daerah rural menyimpulkan bahwa kendala budaya pencatatan sipil dan minimnya gawai pintar menjadi pembatas utama efektivitas digitalisasi. Kelima, studi oleh (Prawira, 2022) tentang kualitas pelayanan aplikasi pendaftaran administrasi di Kota Semarang mengungkapkan bahwa sistem *paperless* sejati hanya bisa dicapai apabila ada regulasi yang membolehkan tanda tangan elektronik sepenuhnya diakui tanpa verifikasi fisik lanjutan.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan ilmiah (*novelty*) dari penelitian ini terletak pada fokus analisisnya yang secara spesifik mengkaji efektivitas pelayanan akta kematian melalui Aplikasi Sibisa dengan menggunakan pisau analisis teori Efektivitas Organisasi menurut Gibson dkk., yang mengintegrasikan aspek produktivitas, kualitas, efisiensi, adaptabilitas, dan kepuasan secara simultan dalam satu lokus perkotaan heterogen seperti Kota Medan. Berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu yang umumnya hanya membahas aplikasi adminduk secara general (seperti KK dan KTP) atau hanya melihat dari sudut pandang kualitas pelayanan publik (teori Servqual), penelitian ini membedah secara mendalam dinamika pengurusan akta kematian yang memiliki karakteristik unik, di mana pelapornya adalah ahli waris yang sedang berada dalam situasi duka. Kebaruan ini juga terletak pada pengungkapan fenomena *back-end operational duplication* (beban kerja ganda aparatur) dan

disintegrasi verifikasi fisik-digital yang belum banyak dieksplorasi dalam studi-studi implementasi *e-government* di kota-kota besar di Sumatra Utara.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai efektivitas pelayanan akta kematian melalui aplikasi Sibisa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Provinsi Sumatera Utara.

II. METODE

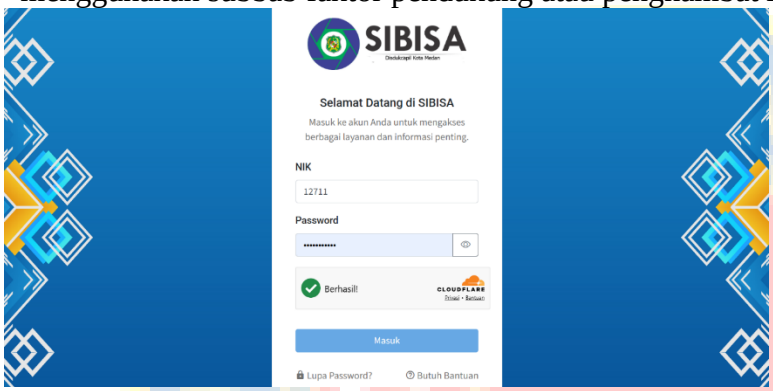
Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada karakteristik permasalahan yang memerlukan pemahaman mendalam, kontekstual, dan menyeluruh mengenai proses interaksi antara teknologi aplikasi, kinerja aparatur, dan respons perilaku masyarakat pengguna Aplikasi Sibisa. Melalui metode kualitatif, peneliti tidak hanya mengukur efektivitas berdasarkan angka-angka statistik pencapaian target semata, melainkan mengeksplorasi secara kritis mengapa kendala-kendala teknis dan substantif dalam pelayanan akta kematian masih terjadi, bagaimana persepsi dan pengalaman nyata masyarakat saat berinteraksi dengan sistem Sibisa, serta dinamika internal yang dihadapi aparatur Disdukcapil Kota Medan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut di lapangan. Untuk membedah fenomena ini, penelitian menggunakan operasionalisasi konsep efektivitas organisasi yang diadaptasi dari teori Gibson et al. (2012) yang mencakup lima dimensi utama, yaitu produktivitas untuk menilai keluaran dokumen, kualitas layanan demi melihat keandalan sistem dan respons petugas, efisiensi guna mengukur penghematan waktu dan biaya, adaptabilitas untuk memantau kelenturan penyesuaian teknologi oleh aparatur maupun masyarakat, serta kepuasan masyarakat untuk mengukur pemenuhan ekspektasi publik.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui wawancara mendalam dan observasi, di mana informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria otoritas kebijakan dan pengalaman langsung. Informan tersebut meliputi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sebagai informan kunci pemilik kewenangan absolut, Sekretaris Dinas selaku penguasa manajemen internal dan evaluasi kinerja, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan sebagai konseptor teknis aplikasi, Tim Kerja Lingkup Inovasi Pelayanan selaku pelaksana teknis *back-end*, serta masyarakat pengguna layanan atau ahli waris yang mengurus akta kematian melalui aplikasi Sibisa. Pengumpulan data dilakukan secara komprehensif melalui wawancara semi-terstruktur, observasi non-partisipan terhadap alur pelayanan fisik dan digital, serta dokumentasi berupa regulasi hukum, laporan capaian realisasi, standar operasional prosedur, dan tangkapan layar kendala teknis dari pengguna.

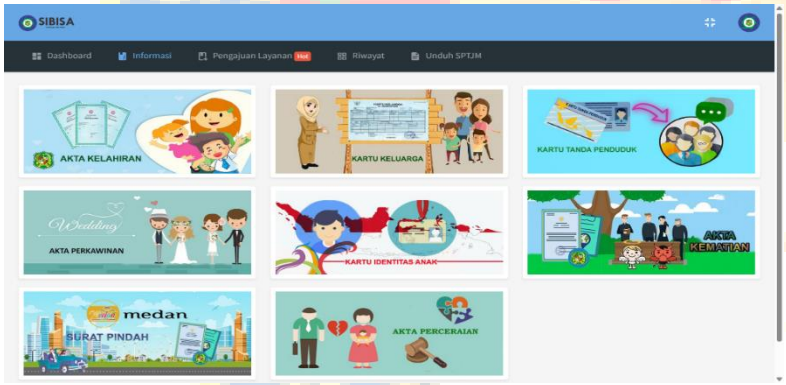
Selanjutnya, teknik analisis data mengikuti model interaktif dari Miles et al. (2014) yang terdiri atas tiga tahapan simultan, dimulai dari reduksi data untuk merangkum dan memfokuskan data mentah, penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis, hingga penarikan kesimpulan serta verifikasi demi menjamin validitas hasil penelitian. Untuk menjamin keabsahan dan kredibilitas data, peneliti menerapkan teknik pengujian melalui triangulasi sumber, dengan membandingkan informasi antar-informan, serta triangulasi teknik dengan mencocokkan hasil wawancara dengan observasi lapangan dan catatan dokumen internal aplikasi. Terakhir, penelitian ini berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, Provinsi Sumatra Utara, dengan rentang waktu penelitian intensif selama sepuluh bulan yang dimulai dari tahap persiapan pada Agustus 2025, pengumpulan data lapangan dari Januari hingga Maret 2026, hingga tahap penyusunan laporan akhir pada April sampai Juni 2026.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis mengenai efektivitas pelayanan akta kematian melalui Aplikasi Sibisa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan diuraikan secara mendalam berdasarkan lima dimensi efektivitas organisasi menurut Gibson dkk. Setiap dimensi dikaji dengan memadukan data primer hasil wawancara, observasi empiris, dokumentasi internal, serta dianalisis secara kritis tanpa menggunakan subbab faktor pendukung atau penghambat lainnya secara terpisah.



Gambar 1.
Tampilan Awal Aplikasi Sibisa



Gambar 2.
Jenis Layanan Aplikasi Sibisa

3.1. Productivity (Produktivitas)

Dimensi produktivitas mengukur kemampuan Disdukcapil Kota Medan dalam mencapai target kuantitatif penerbitan dokumen akta kematian yang diajukan oleh masyarakat melalui Aplikasi Sibisa. Produktivitas dalam konteks pelayanan publik digital tidak hanya dilihat dari jumlah dokumen yang berhasil dicetak, melainkan dari rasio antara permohonan yang masuk dengan dokumen yang berhasil diselesaikan tanpa menimbulkan tumpukan berkas (*backlog*) di dalam sistem. Pemanfaatan teknologi Aplikasi Sibisa seharusnya mampu mendongkrak angka produktivitas kerja karena proses input data telah dialihkan secara mandiri kepada masyarakat sebagai pemohon.



Data Pemohon			
NIK	: 1208110211850002	No. Kartu Keluarga	: 1271022701230016
Akta yg Dibatalkan	: KEMATIAN	No. Akta yg Dibatalkan	: 1271-KM-02082023-0025
Tanggal Akta	: 02-08-2023	Penerbit Akta	: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN
Nama Lengkap	: SANGGAR RUDI SALAM SIAHAAN	Jenis Kelamin	: LAKI-LAKI
Tempat Kelahiran	: BOSAR GALUGUR	Tanggal Lahir	: 02-11-1985
Alamat	: JL GUNTUR NO 12	RT/RW	: -/-
Kode Pos	:	Telepon	:
Provinsi	: SUMATERA UTARA	Kabupaten/Kota	: KOTA MEDAN
Kecamatan	: MEDAN SUNGGAL	Desa/Kelurahan	: TANJUNG REJO
Pendidikan	: SLTA/SEDERAJAT	Agama/Kepercayaan	: KRISTEN
Pekerjaan	: KARYAWAN SWASTA		
Kewarganegaraan	: WARGA NEGARA INDONESIA	Kebangsaan (WNA)	:

Data Administrasi			
Nomor Surat	: SKPA-1271-22112023-0002	Tanggal Surat	: 22-11-2023
Sebab Pembatalan	: MASIH HIDUP		
No. Putusan Pengadilan	: 400.12/8028	Tgl. Putusan Pengadilan	: 21-11-2023
Nama Pengadilan	: KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Tempat Pengadilan	: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN
Nama Petugas Registrasi	: KATIM KEMATIAN,NAJRI	NIP Petugas Registrasi	:

Gambar 3.

Bukti Pemalsuan Akta Kematian

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan pada tanggal 5 Januari 2026, diperoleh gambaran mengenai capaian produktivitas tersebut:

> *"Kalau kita melihat dari angka makro realisasi cetak dokumen, Aplikasi Sibisa sebenarnya telah memberikan kontribusi besar dalam menaikkan volume pencatatan adminduk di Kota Medan. Setiap bulannya, ada ribuan pengajuan berkas akta kematian yang masuk lewat sistem. Aplikasi ini membuat proses pengumpulan data dari masyarakat menjadi lebih cepat dan masif karena sistem menerima berkas selama 24 jam penuh."*

Pernyataan senada juga didukung oleh data sekunder dari laporan internal Disdukcapil Kota Medan tahun 2024–2025, yang menunjukkan bahwa jumlah penerbitan akta kematian berkisar antara 1.520 hingga 1.585 per bulan. Keberadaan saluran digital ini mempermudah instansi dalam merekam data kematian warga secara agregat. Namun, apabila ditelaah lebih dalam pada proses mikro di tingkat verifikasi, produktivitas harian petugas justru mengalami hambatan yang cukup serius. Berdasarkan hasil wawancara dengan Tim Kerja Lingkup Inovasi Pelayanan, ditemukan fakta objektif di lapangan:

> *"Secara kuantitas, berkas yang masuk memang sangat banyak, namun produktivitas penyelesaian akhir dokumen seringkali terhambat. Masalah utamanya adalah banyaknya berkas yang menggantung di sistem akibat ketidaklengkapan dokumen pendukung yang diunggah oleh masyarakat. Misalnya, scan surat keterangan kematian dari rumah sakit atau kelurahan buram, atau dokumen KK asli tidak diunggah dengan jelas. Akibatnya, kami terpaksa menolak permohonan tersebut, dan pemohon harus mengulang proses dari awal lagi. Hal ini membuat produktivitas kerja kami melambat karena harus memeriksa berkas yang sama berulang kali."*

Observasi peneliti di ruang kerja pengolahan data *back-end* Sibisa mengonfirmasi adanya penumpukan antrean digital. Petugas harus memeriksa satu per satu kecocokan antara data yang diketik oleh masyarakat dengan dokumen fisik yang dipindai (*scan*). Produktivitas ini semakin terganggu ketika server internal mengalami penurunan performa (*lag*). Ketika server melambat, proses pemuatan dokumen gambar berukuran besar membutuhkan waktu yang lebih lama, sehingga jumlah dokumen akta kematian yang dapat diverifikasi dan disetujui oleh petugas per jamnya menurun drastis. Dengan demikian, dari dimensi produktivitas, Aplikasi Sibisa telah berhasil meningkatkan kuantitas input data kependudukan secara masif, tetapi belum mampu menjamin kelancaran output penyelesaian dokumen secara optimal akibat kendala kualitas berkas digital dari masyarakat dan keterbatasan kapasitas infrastruktur server pengolah data.

3.2. Service Quality (Kualitas Layanan)

Kualitas layanan merupakan dimensi inti yang menilai sejauh mana pelayanan akta kematian melalui Aplikasi Sibisa mampu memberikan kepuasan, kepastian hukum, keandalan sistem, serta respons yang cepat dari aparatur pelaksana kepada masyarakat. Kualitas layanan publik berbasis elektronik (*e-services*) diukur dari aspek reliabilitas (keandalan aplikasi), responsivitas petugas, kemudahan navigasi, serta akurasi produk akhir berupa dokumen akta kematian dan perubahan Kartu Keluarga (KK) bagi keluarga yang ditinggalkan.

Hasil wawancara mendalam dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan pada tanggal 5 Januari 2026 mengindikasikan bahwa dari segi konsep, kualitas aplikasi telah dirancang dengan standar yang tinggi:

> *"Aplikasi Sibisa dirancang dengan fitur-fitur yang lengkap dan terintegrasi. Untuk pengurusan akta kematian, masyarakat tidak hanya mendapatkan dokumen akta kematian saja, tetapi secara otomatis sistem akan memproses perubahan Kartu Keluarga (KK) untuk menghapus nama anggota keluarga yang meninggal, serta menerbitkan KTP-el baru dengan status perkawinan yang diperbarui (cerai mati) bagi pasangan yang ditinggalkan. Kami menyebutnya sebagai layanan terintegrasi tiga-dalam-satu. Ini adalah bentuk komitmen kami dalam meningkatkan kualitas layanan."*

Namun, realita yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan menunjukkan adanya jurang pemisah (*gap*) yang cukup lebar antara konsep ideal tersebut dengan implementasi teknis. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang warga (Informan 5) yang menggunakan Aplikasi Sibisa untuk mengurus akta kematian orang tuanya, ditemukan keluhan sebagai berikut:

> *"Menurut kami tampilan aplikasinya agak membingungkan. Banyak menu yang tidak kami pahami, jadi kami takut salah klik. Selain itu, masalah paling besar adalah aplikasinya sering sekali eror atau keluar sendiri saat kita sedang mengunggah dokumen berkas. Kami sudah mencoba berulang kali pada siang hari tetap tidak bisa, akhirnya harus terjaga tengah malam hanya untuk mencari waktu saat server longgar. Ketika berkas sudah terkirim, statusnya menggantung berhari-hari tanpa ada kejelasan apakah diterima atau ditolak. Kualitas sistem seperti ini sangat menyulitkan kami yang sedang berduka."*

Keluhan masyarakat mengenai rendahnya keandalan (*reliability*) sistem Aplikasi Sibisa dipertegas oleh hasil pengamatan langsung peneliti. Antarmuka aplikasi dinilai kurang ramah pengguna (*user-friendly*), terutama bagi masyarakat awam. Pilihan menu pengajuan dokumen tidak disertai dengan petunjuk instruksi yang deskriptif dan eksplisit, sehingga memicu tingginya angka kesalahan input data oleh pemohon. Ketika masyarakat melakukan kesalahan, respons dari sistem *customer service* atau fitur *chat helpdesk* di dalam aplikasi cenderung lambat dan normatif, tidak langsung menyelesaikan akar masalah teknis yang dihadapi warga. Ketidakandalan sistem ini menurunkan kualitas pelayanan secara keseluruhan, karena esensi dari layanan digital yang seharusnya memberikan kemudahan dan kepastian justru berubah menjadi sumber ketidakpastian baru bagi masyarakat.

3.3. Efficiency (Efisiensi)

Efisiensi mengukur sejauh mana penerapan Aplikasi Sibisa mampu meminimalkan penggunaan sumber daya, baik dari segi waktu penyelesaian dokumen maupun biaya operasional (biaya transportasi dan fotokopi) yang harus dikeluarkan oleh masyarakat. Sebuah inovasi digital dikatakan efisien apabila mampu memotong rantai birokrasi yang panjang dan mengeliminasi keharusan interaksi fisik yang tidak perlu antara petugas dengan pemohon.

Mengenai aspek efisiensi waktu dan biaya ini, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan memberikan penjelasannya dalam wawancara pada tanggal 5 Januari 2026:

> *"Secara konsep ekonomi pelayanan, Aplikasi Sibisa ini jelas sangat efisien. Masyarakat tidak perlu lagi mengeluarkan ongkos bensin atau ongkos angkutan umum untuk datang ke kantor dinas, tidak perlu membayar parkir, dan tidak perlu kehilangan waktu kerja seharian karena pengurusan bisa dilakukan lewat ponsel pintar dari mana saja dan kapan saja. Seluruh layanan adminduk ini juga kami pastikan gratis, tidak dipungut biaya sepeser pun."*

Meskipun secara teoretis aplikasi ini menawarkan penghematan yang signifikan, hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa efisiensi tersebut belum dirasakan secara nyata oleh sebagian besar pengguna. Masih banyak ditemukan masyarakat yang terpaksa harus bolak-balik mendatangi kantor Disdukcapil Kota Medan secara fisik. Berdasarkan wawancara dengan warga pengguna layanan, kendala efisiensi ini diuraikan sebagai berikut:

> *"Kalau kita bicara efisiensi, kenyataan di lapangan belum sesuai. Saya sudah daftar online dan mengunggah semua syarat lewat Sibisa, tapi setelah seminggu status permohonan saya ditolak dengan alasan dokumen kurang jelas. Karena tidak ada penjelasan bagian mana yang kurang jelas dan sistem aplikasi tidak bisa merespons cepat, akhirnya saya terpaksa izin kerja dan datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk mengurus secara manual di loket pengaduan. Jadi, saya tetap harus mengeluarkan biaya transportasi, membayar parkir, dan membuang waktu kerja. Jadi efisiensi waktu dan biaya itu belum kami rasakan."*

Ketidakefisienan ini diperparah oleh kebijakan internal yang belum sepenuhnya menerapkan prinsip *pure digital/paperless*. Untuk mengambil dokumen fisik akta kematian yang asli (yang dicetak di atas kertas dokumen resmi), masyarakat dalam beberapa kasus tertentu tetap diwajibkan datang ke kantor dinas atau kantor kecamatan untuk melakukan pengambilan fisik dengan membawa dan menunjukkan berkas persyaratan asli sebagai bukti validasi akhir. Meskipun kementerian telah menetapkan bahwa dokumen adminduk kini menggunakan kertas putih HVS A4 80 gram dengan tanda tangan elektronik (QR Code) yang bisa dicetak mandiri oleh masyarakat di rumah, namun minimnya sosialisasi dan adanya kekhawatiran dari lembaga pengguna (seperti perbankan atau asuransi lokal) yang menolak pangkasan fotokopi legalisir, memaksa masyarakat tetap meminta cetakan resmi dari kantor Disdukcapil. Hal ini menyebabkan rantai efisiensi menjadi terputus dan menimbulkan pemborosan sumber daya ganda baik dari sisi masyarakat maupun dari anggaran operasional instansi.

3.4. Adaptability (Adaptabilitas)

Dimensi adaptabilitas mengukur tingkat kelenturan, kesiapan, dan kemampuan penyesuaian diri dari dua aktor utama, yaitu aparatur internal Disdukcapil Kota Medan sebagai operator sistem dan masyarakat luas sebagai pengguna layanan, dalam menghadapi transisi dari sistem birokrasi manual konvensional menuju sistem birokrasi digital berbasis aplikasi.

Dari sisi internal organisasi, tingkat adaptabilitas aparatur sipil negara di Disdukcapil Kota Medan menunjukkan performa yang relatif baik. Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan menegaskan hal tersebut:

> *"Untuk kemampuan aparatur, secara umum sudah cukup baik ya, karena memang hampir semua pegawai sudah terbiasa menggunakan aplikasi Sibisa dalam pelayanan sehari-hari. Jadi untuk pengoperasian sistem itu sudah bukan hal baru lagi. Untuk pemahaman alur pelayanan juga udah dipahami, karena memang udah menjadi bagian dari tugas masing-masing. Kami juga secara berkala mengadakan bimbingan teknis jika ada pembaruan fitur pada sistem."*

Namun, beban adaptabilitas yang sesungguhnya berada di pundak petugas lini depan dan tim verifikator *back-end*. Berdasarkan hasil wawancara dengan Tim Kerja Lingkup Inovasi Pelayanan, ditemukan adanya tekanan beban kerja yang meningkat akibat ketidakseimbangan adaptasi eksternal:

> *"Kami dari sisi pegawai dituntut untuk adaptif dan bekerja cepat, tetapi kendala terbesar ada pada kemampuan adaptasi masyarakat yang sangat beragam. Banyak masyarakat yang belum siap dengan sistem digital ini. Akibatnya, beban kerja kami justru bertambah ganda (double workload). Kami harus mengoperasikan dan memverifikasi data yang masuk lewat sistem Sibisa, tetapi di saat yang sama kami juga harus melayani dan memandu langsung masyarakat yang datang ke kantor karena mereka bingung menggunakan aplikasi. Kami terpaksa melakukan intervensi manual untuk memperbaiki kesalahan input data yang dilakukan oleh warga di dalam sistem aplikasi."*

Tantangan adaptabilitas terbesar berada pada sisi masyarakat (eksternal). Berdasarkan observasi dan analisis sosiologis di lapangan, terjadi polarisasi adaptasi teknologi yang sangat tajam di Kota Medan. Kelompok masyarakat dari generasi muda (*digital natives*) cenderung lebih cepat beradaptasi dan mampu menyelesaikan pengurusan akta kematian melalui aplikasi tanpa kendala yang berarti. Sebaliknya, kelompok masyarakat usia lanjut, masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah, serta masyarakat ekonomi lemah yang tidak memiliki perangkat *smartphone* yang memadai (*digital immigrants/digital divide*) mengalami resistensi dan hambatan psikologis yang besar terhadap aplikasi Sibisa. Mereka merasa cemas dan takut melakukan kesalahan pengisian data yang dapat berakibat fatal pada dokumen hukum mereka. Ketidaksiapan sosiologis masyarakat ini menunjukkan bahwa kebijakan digitalisasi pelayanan publik di Kota Medan belum diimbangi dengan strategi edukasi dan pendampingan literasi digital yang inklusif dan merata, sehingga menurunkan tingkat adaptabilitas sistem secara keseluruhan.

3.5. Public Satisfaction (Kepuasan Masyarakat)

Kepuasan masyarakat merupakan muara akhir dan indikator paling krusial dalam menilai efektivitas suatu pelayanan publik. Dimensi ini mengukur sejauh mana output dan proses pelayanan akta kematian melalui Aplikasi Sibisa mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi nyata dari masyarakat pengguna layanan. Kepuasan publik tercermin dari persepsi masyarakat terhadap kemudahan prosedur, keramahan dan empati petugas, kenyamanan akses, serta transparansi proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan pada tanggal 5 Januari 2026, pihak manajemen senantiasa berupaya menekankan pentingnya aspek kepuasan masyarakat ini kepada seluruh jajarannya:

> *"Kami selalu menekankan kepada seluruh pegawai agar tetap mengedepankan sikap empati dalam memberikan pelayanan. Karena bagaimanapun, masyarakat yang datang atau yang melapor lewat aplikasi itu memiliki kebutuhan yang berbeda-beda, termasuk dalam hal pemahaman teknologi. Target utama kami adalah bagaimana masyarakat merasa terbantu dan puas dengan hasil layanan yang cepat, tepat, dan akurat."*

Pernyataan tersebut dikuatkan oleh Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yang menyatakan bahwa aparatur di lapangan berupaya menunjukkan sikap responsif dan sabar dalam melayani aduan masyarakat terkait kendala aplikasi, terutama di loket-loket bantuan fisik (*helpdesk*) yang disediakan di kantor dinas. Namun, dari sudut pandang masyarakat sebagai penerima manfaat langsung, tingkat kepuasan yang dirasakan bersifat fluktuatif dan cenderung negatif akibat akumulasi dari kendala teknis dan ketidakpastian waktu penyelesaian dokumen yang telah diuraikan pada dimensi-dimensi sebelumnya. Hasil wawancara dengan warga (Informan 5) memberikan gambaran riil mengenai tingkat kepuasan tersebut:

"Secara keseluruhan, kami merasa belum puas dengan pelayanan lewat Aplikasi Sibisa ini. Memang idenya bagus untuk membuat sistem online, tetapi kalau aplikasinya sering eror, verifikasinya lama, dan ujung-ujungnya kami tetap harus datang ke kantor untuk mengurus manual, maka aplikasi ini justru menambah kerumitan, bukan mempermudah. Kami berharap pemerintah tidak hanya bangga punya aplikasi, tetapi pastikan aplikasinya benar-benar bisa digunakan dengan lancar dan memberikan kepastian waktu kapan akta kematian keluarga kami bisa selesai diterbitkan."

Observasi peneliti di area ruang tunggu aduan Disdukcapil Kota Medan memperlihatkan tingginya volume masyarakat yang datang untuk melakukan komplain terkait status pengajuan Sibisa mereka yang mandek (*stuck*). Banyak warga mengekspresikan rasa frustrasi karena merasa sistem digital menjauhkan mereka dari akses komunikasi langsung dengan petugas verifikator yang memiliki otoritas keputusan. Ketidakpuasan ini berimplikasi pada penurunan tren pemanfaatan aplikasi secara sukarela oleh masyarakat; warga cenderung memilih kembali ke metode konvensional atau menggunakan jasa pihak ketiga (calo) yang menjanjikan penyelesaian lebih cepat, yang mana hal ini sangat mencederai semangat awal dari penciptaan Aplikasi Sibisa sebagai instrumen reformasi birokrasi yang bersih dan akuntabel. Oleh karena itu, dari dimensi kepuasan masyarakat, pelayanan akta kematian melalui Aplikasi Sibisa di Disdukcapil Kota Medan dapat dikategorikan belum efektif dan memerlukan pembenahan yang bersifat struktural dan menyeluruh.

Tabel 1.
Jawaban responden terhadap kehadiran pemuda pada saat rapat perencanaan

Jawaban	Responden (orang)	Persen (%)
Sering	21	42
Kadang-Kadang	24	48
Tidak Pernah	5	20
Jumlah	**50**	100

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2020

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Implementasi pelayanan akta kematian berbasis digital melalui Aplikasi Sibisa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan memberikan gambaran nyata mengenai dinamika serta tantangan transformasi birokrasi di tingkat pemerintah daerah. Penulis menemukan temuan penting bahwa efektivitas organisasi dalam penyelenggaraan *e-government* tidak hanya bertumpu pada kesiapan penyediaan platform aplikasi semata, melainkan sangat dipengaruhi oleh interaksi yang harmonis antara keandalan infrastruktur sistem, kapasitas kompetensi aparatur pengelola, dan tingkat literasi digital dari masyarakat itu sendiri. Fenomena ketidakefektifan yang ditemukan di lapangan, di mana sistem pendaftaran *online* masih mengharuskan adanya klarifikasi dan kehadiran fisik masyarakat ke kantor dinas, membuktikan bahwa integrasi pelayanan dari hulu ke hilir belum sepenuhnya terwujud secara *seamless*.

Sama halnya dengan temuan penelitian sebelumnya dari (Katili, 2020) bahwa faktor utama penentu keberhasilan inovasi digital di sektor publik sangat bergantung pada kestabilan jaringan internet serta infrastruktur server penunjang, penelitian ini mengonfirmasi bahwa kendala teknis berupa *server error* atau kegagalan sistem pada jam sibuk menjadi pembatas utama kualitas pelayanan Aplikasi Sibisa. Ketidakstabilan server ini memicu penumpukan berkas digital (*backlog*) di sistem

back-end internal karena lamanya waktu pemuatan (*loading*) data gambar berukuran besar. Nemun demikian, temuan ini memperkuat penelitian dari (Firmansyah et al., 2024) yang menegaskan bahwa dimensi keandalan (*reliability*) memiliki korelasi dan pengaruh paling tinggi terhadap pembentukan kepuasan serta kepercayaan masyarakat pada pelayanan berbasis elektronik. Ketika sistem Aplikasi Sibisa sering mengalami gangguan, ekspektasi masyarakat akan kemudahan dan kecepatan pelayanan menjadi luruh, digantikan oleh skeptisisme terhadap inovasi digital pemerintah.

Berbeda dengan temuan penelitian dari (Pamungkas dan Kholilah, 2024) di Kabupaten Sleman yang menyimpulkan bahwa sistem digitalisasi adminduk mampu memotong biaya transportasi dan waktu tunggu hingga 80% karena penerapan prinsip *pure paperless*, temuan di Disdukcapil Kota Medan menunjukkan hal yang sebaliknya. Di Kota Medan, tujuan efisiensi tersebut belum dirasakan secara signifikan oleh pemohon karena maraknya penolakan berkas digital sepihak oleh sistem tanpa adanya kejelasan deskriptif, yang memaksa warga tetap mengeluarkan biaya perjalanan untuk mengunjungi kantor secara fisik demi melakukan aduan atau klarifikasi operasional. Hal ini sejalan dengan teori efektivitas organisasi dari (Syaputra, 2019) yang menyatakan bahwa apabila suatu sistem baru justru memicu pemborosan sumber daya sekunder dari penggunanya, maka organisasi tersebut dinilai belum mencapai tingkat efisiensi yang diharapkan.

Terkait dengan dimensi perilaku organisasi, temuan dalam penelitian ini menolak asumsi umum yang menyatakan bahwa aparatur birokrasi cenderung resisten terhadap perubahan teknologi. Sebaliknya, aparatur Disdukcapil Kota Medan menunjukkan adaptabilitas yang tinggi dan penguasaan operasional sistem yang baik. Hambatan adaptabilitas justru terjadi di sisi eksternal, yakni masyarakat pengguna yang mengalami polarisasi literasi digital (*digital divide*). Fenomena ini memperkuat hasil kajian (Patricia & Azizah, 2025) yang mengungkapkan bahwa meskipun kesiapan internal ASN di Sumatra Utara dalam menghadapi digitalisasi birokrasi sudah mulai matang berkat bimbingan teknis berkala, keberhasilan implementasi di lapangan tetap akan terhambat apabila tidak diimbangi dengan strategi sosialisasi dan edukasi yang inklusif serta merata kepada masyarakat selaku subjek penerima layanan.

Secara garis besar, berikut adalah beberapa poin perbandingan esensial antara temuan lapangan peneliti dengan khazanah penelitian terdahulu mengenai digitalisasi administrasi kependudukan:

a. Aspek Keandalan Infrastruktur: Temuan bahwa ketidakstabilan server Aplikasi Sibisa menghambat produktivitas kerja aparatur *back-end* terbukti memperkuat hasil riset (Firmansyah et al., 2024; Katili, 2020);
b. Aspek Efisiensi Biaya dan Jarak: Realita bahwa masyarakat Kota Medan masih harus melakukan kunjungan fisik ke kantor akibat penolakan sistem terbukti menolak temuan ideal dari (Pamungkas dan Kholilah, 2024);
c. Aspek Beban Kerja Ganda: Ditemukannya beban kerja ganda (*double workload*) pada tim verifikator yang harus melayani sistem *online* dan manual secara bersamaan menjadi kebaruan empiris (*novelty*) yang melengkapi kajian adaptabilitas dari (Syaputra, 2019);
d. Aspek Polarisasi Literasi: Tingginya angka kebingungan teknis pada kelompok masyarakat lanjut usia memperkuat argumen sosiologis mengenai kesenjangan adaptasi teknologi dari (Prawira, 2022).

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Di samping temuan utama terkait dimensi efektivitas organisasi, penulis juga mengidentifikasi beberapa temuan menarik lainnya yang krusial di dalam pembahasan indikator penelitian di Disdukcapil Kota Medan. Penulis menemukan adanya faktor penghambat sosiologis-psikologis, di mana karakteristik pengurusan dokumen akta kematian memiliki tingkat sensitivitas emosional yang tinggi karena pelapornya adalah ahli waris yang sedang berada dalam situasi duka (*grief*). Kondisi

psikologis ini membuat pemohon memiliki tingkat kesabaran yang lebih rendah dan rentan mengalami kecemasan tingkat tinggi ketika menghadapi respons aplikasi yang lambat atau membingungkan. Faktor psikologis masyarakat yang sedang berduka ini belum diantisipasi di dalam arsitektur pelayanan Aplikasi Sibisa, yang mana sistem tersebut saat ini masih memperlakukan semua jenis dokumen (seperti KK, KTP, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian) dengan alur verifikasi kaku yang sama tanpa adanya pembedaan prioritas atau jalur khusus (*fast track*) bernuansa empati.

Temuan menarik lainnya adalah adanya ketergantungan instansi terhadap proses validasi manual pasca-unggahan digital. Meskipun dokumen persyaratan telah dipindai dan dikirim melalui aplikasi Sibisa, tim verifikator internal dalam beberapa kasus masih memerlukan konfirmasi data melalui pencocokan buku register konvensional guna menghindari pemalsuan surat keterangan kematian dari pihak kelurahan. Keharusan integrasi antara data digital Sibisa dengan buku pencatatan manual kelurahan yang belum sepenuhnya terkomputerisasi inilah yang memicu waktu penyelesaian dokumen menjadi tidak menentu dan berlarut-larut. Ketergantungan terhadap metode hibrida (setengah digital, setengah manual) ini memicu munculnya celah bagi praktik percaloan gaya baru, di mana pihak ketiga memanfaatkan kebingungan teknis masyarakat untuk menawarkan jasa pengurusan dengan jaminan bypass sistem verifikasi aplikasi Sibisa.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mendalam mengenai inovasi digitalisasi administrasi kependudukan di Kota Medan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan akta kematian melalui Aplikasi Sibisa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Provinsi Sumatra Utara secara keseluruhan belum berjalan dengan efektif dan optimal menurut lima dimensi efektivitas organisasi dari Gibson dkk. Dari segi produktivitas, peningkatan volume kuantitas input berkas dari masyarakat tidak diimbangi oleh kelancaran output penyelesaian dokumen secara tepat waktu akibat tingginya angka penolakan berkas yang tidak lengkap dan hambatan kapasitas server internal. Rendahnya efektivitas ini dipertegas oleh dimensi kualitas layanan yang dinilai masih kurang andal akibat maraknya gangguan teknis (*server error/crash*) pada jam sibuk, tampilan antarmuka yang membingungkan bagi pengguna awam, serta lambatnya respons sistem *helpdesk* dalam memberikan solusi aduan. Akibat kendala-kendala sistemis tersebut, dimensi efisiensi yang menjadi tujuan utama digitalisasi demi memangkas waktu dan biaya belum tercapai secara signifikan karena pemohon tetap harus meluangkan waktu kerja dan mengeluarkan biaya transportasi untuk mendatangi kantor dinas secara fisik guna menyelesaikan permasalahan berkas digital yang menggantung atau ditolak. Kondisi ini diperparah oleh dimensi adaptabilitas yang menunjukkan kesenjangan tajam, di mana aparatur internal telah menguasai teknologi dengan baik meski harus menghadapi beban kerja ganda (*double workload*), sedangkan kelompok masyarakat luar seperti kalangan lansia dan berpendidikan rendah justru mengalami polarisasi literasi digital (*digital divide*) yang memicu resistensi tinggi terhadap transisi sistem. Pada akhirnya, akumulasi dari ketidakpastian waktu, rendahnya keandalan sistem, dan keharusan interaksi fisik di lapangan bermuara pada dimensi kepuasan masyarakat yang bernilai negatif, ditandai dengan munculnya rasa frustrasi serta menurunnya kepercayaan publik terhadap komitmen efektivitas inovasi layanan digital yang diusung oleh pemerintah daerah.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama pada aspek efisiensi waktu pelaksanaan dan alokasi biaya operasional yang terbatas selama di lapangan. Selain itu, ruang lingkup penelitian ini hanya terbatas pada lokus lokalisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sebagai model studi kasus tunggal, sehingga hasil temuan belum dapat digeneralisasikan secara luas untuk wilayah lain.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Disarankan untuk memperluas lokus kajian pada instansi pelayanan publik serupa di tingkat kecamatan atau kabupaten lain di Sumatra Utara, guna memperkaya analisis komparatif mengenai efektivitas implementasi integrasi aplikasi Sibisa secara lebih komprehensif.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan beserta seluruh jajaran tim teknis yang telah memberikan izin serta membantu memfasilitasi data selama penelitian. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Institut Pemerintahan Dalam Negeri dan semua pihak yang telah mendukung penyelesaian skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Andersson, A. L., Liss, G., & Sokolowski, M. (2025). Accident or suicide? New registration procedures and improved classification of suicide vs accident deaths on the Swedish railways: an interrupted time series analysis of years 2000–2023. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 34. https://doi.org/10.1016/j.trip.2025.101650

Firmansyah, M. I., Makmur, M. H., & Suharsono, A. (2024). Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Penerbitan Akta Kematian melalui Layanan Online "PLAVON." *E-Sospol*, 11(3). https://ejournal.appisi.or.id/index.php/Studi/article/download/922/677/5280

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2012). *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (14th ed.). McGraw-Hill.

Patricia, H., & Azizah, A. H. (2025). Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Berdasarkan Ulasan Pengguna di Google Playstore Menggunakan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Informatika Polinema*, *11*(4). https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/5374259

He, Y., Xia, X., Wang, Q., Zhang, Y., Meng, Y., Ji, X., Zhao, Q., Wang, Y., Zhao, Y., Xue, F., & Xu, J. (2025). Small-area lung cancer incidence and mortality: Cross-sectional population-based study using hospital discharge and death registration data. *JMIR Public Health and Surveillance*, 11. https://doi.org/10.2196/74062

Hutasoit, I. (2023). Analisis migrasi korban Lusi (Lumpur Sidoarjo) di Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1115/

Hutasoit, I., & Pribadi, A. S. (2023). Pelayanan Dokumen Paket Kematian Melalui Program Sedudo Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Konstituen*, 5(2). https://ejournal.ipdn.ac.id/konstituen/article/view/3743

Kansil, D., & Hein Pusung, P. (2021). Pola Pembinaan Integritas Aparatur Sipil Negara Pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Sitaro Sulawesi Utara. *Jurnal Syntax Transformation*, 2(12). https://doi.org/10.46799/jst.v2i12.470

Katili, A. Y. (2020). Pelaksanaan Penerbitan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 4(1). https://publik.e-journal.unbitago.ac.id/PUBLIK/article/view/44

McCaw-Binns, A., Holder, Y., & Mullings, J. (2015). Certification of Coroners cases by pathologists would improve the completeness of death registration in Jamaica. *Journal of Clinical Epidemiology*, 68(9). https://doi.org/10.1016/j.jclinepi.2014.11.026

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Owen, R. K., Bailey, R., Daniels, H., McBride, A., Akbari, A., Curnow, E., Cooper, A., Joseph-Williams, N., Edwards, A., Parry, M., & Baker, I. (2025). Health and care service utilisation in the last year of life before non-sudden death in Wales, 2014–2023, by palliative care registration: a population-based retrospective cohort study. *The Lancet Regional Health - Europe*, 59. https://doi.org/10.1016/j.lanepe.2025.101479

Pabisa, D. (2024). Pengaruh Aliran Filsafat Barat Pasca-1800 Terhadap Evolusi Pemikiran Pendidikan Agama Kristen di Era Kontemporer. *DUNAMIS: Jurnal Teologi Dan Pendidikan Kristiani*, 9(1). https://doi.org/10.30648/dun.v9i1.1337

Pamungkas, T. K., & Kholilah, S. N. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Akta Kematian Berbasis Online (J-SIP). *FORMULA Jurnal Administrasi Publik*, 1(2). https://ejurnal.uij.ac.id/index.php/fml/article/download/3522/2152/13639

Prabowo, H. (2019). Influence of Implementation of Development and Supervision Policy to the Effectiveness of Regional Autonomy in Indonesia. *Jurnal Bina Praja*. https://doi.org/10.21787/jbp.11.2019.63-73

Prawira, M. B. (2022). *Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Melalui Aplikasi Online Alpukat Betawi Pada Dinas Kependudukan Da Pencatatan Sipil Provinsi Dki Jakarta* (Skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri). http://eprints.ipdn.ac.id/11694/1/REPOSITORY%20BAGUS%20FIXX.pdf

Rane, T. M., Mahanta, T. G., Islam, S., Gogoi, P. P., & Gogoi, B. (2020). Civil registration system (CRS) for birth and death registration in Assam – A rapid assessment. *Clinical Epidemiology and Global Health*, 8(1). https://doi.org/10.1016/j.cegh.2019.05.006

Syahrani, A. J., Faroqi, A., & Safitri, E. M. (2025). Analisis Kesuksesan Layanan Online Plavon Dukcapil Terhadap Kepuasan Pengguna. *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science*, *8*(1). https://doi.org/10.31539/intecoms.v8i1.13641

Syaputra, Y. (2019). Efektivitas Pelayanan Pencatatan Dan Penerbitan Akta Kematian Secara Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo Provinsi Jambi. *Jurnal IPDN Jatinangor*, 29(5). http://eprints.ipdn.ac.id/11427/1/REPOSITORY%20YUDIAN%20SYAPUTRA.pdf